



**PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA
JD HELENA MARIA**



**CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VARGEM GRANDE PAULISTA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
CONTRATO DE GESTÃO: 099/2019
EXERCÍCIO: 2020
OF 055/2021 – PALGR**

Vargem Grande Paulista (SP) 03 de maio de 2021.

De: PA Luiz Gonzaga da Rocha – Gestão Santa Casa de Misericórdia de Birigui
Para: Secretário de Saúde

[Handwritten signature and date 03.05.2021]

Ref.: PRESTAÇÃO DE CONTAS – 3º QUADRIMESTRE / 2020

Em cumprimento ao estabelecido na **Lei Municipal nº 554**, datada de 30 de novembro de 2010, e no Contrato de Gestão nº 099/2019, no ITEM II DAS RESPONSABILIDADES DA ORGANIZAÇÃO SOCIAL – Cláusula 7 –, item J, letra “V”, firmado entre a municipalidade de Vargem Grande Paulista e a Irmandade Santa casa de Misericórdia de Birigui, com compromisso entre as partes para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde no Pronto Atendimento Luiz Gonzaga da Rocha vem mui respeitosamente encaminhar o Relatório Técnico Assistencial, conforme abaixo relacionado:

➡ **Relatório Assistencial:**

No ensejo, apresentamos os nossos protestos de elevada estima e distinta consideração, nos colocando a sua inteira disposição para toda sorte de esclarecimentos que se fizerem necessários.

[Handwritten signature]
Atenciosamente,

Tito Arturo Valencia Monárdez
Diretor Administrativo

Excelentíssimo Senhor,
Caio César Rocha Dolfini
Secretário Municipal de Saúde

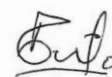
**PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA**

RELATÓRIO ASSISTENCIAL

COMPETÊNCIA 3º QUADRIMESTRE - 2020

PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM GRANDE PAULISTA

2020



SUMÁRIO

	INTRODUÇÃO	4
1.	METAS QUANTITATIVAS	5
2.	METAS QUALITATIVAS	6
2.1	Faturamento SUS	6
2.2	Preenchimento das FAAs	6
2.3	Classificação de risco	6
2.4	Tempo médio para o atendimento	7
3.	OUVIDORIAS	10
4.	TAXA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	11
5.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	12
5.1	Amostra	12
5.2	Avaliação Recepção	13
5.3	Avaliação Controle de acesso	13
5.4	Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem	14
5.5	Avaliação Atendimento Médico	14
5.6	Avaliação Administrativo	15
5.7	Avaliação Limpeza	15
5.8	Avaliação Instalações	16
5.9	Consolidado Pesquisa de Satisfação do Usuário	17
5.10	Avaliação por nota	18
6.	CONCLUSÃO	19

INTRODUÇÃO

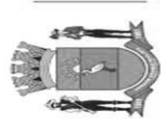
O presente Relatório a gestão da OSS Irmandade Santa casa de Misericórdia de Birigui no Pronto Atendimento Luis Gonzaga da Rocha do Jd. Helena Maria – Vargem Grande Paulista, no período de Setembro a Dezembro de 2020 – 3º Quadrimestre.

O Pronto Atendimento apresentou aumento considerável ao numero de atendidos na unidade no período quadrimestral, com quantidade superior ao primeiro quadrimestre do ano de 2020. Ressaltamos tratar-se de um equipamento de demanda espontânea, sofrendo ainda os impactos da pandemia de COVID-19 nas metas contratuais, apesar dos aumentos significativos como os dados apresentados:

Neste 3º quadrimestre foram atendidos **29.615** pacientes, destes **2.948** foram crianças **9,95%** e **26.667** adultos **90,05%**. O atendimento quadrimestral correspondeu a **56,30%** em relação ao número de habitantes do município (segundo estimativas do IBGE para 2019).

No período, foi realizada a pesquisa de opinião dos usuários; os colaboradores foram rotineiramente orientados e sensibilizados quanto a importância do instrumental na qualificação do serviço executado na unidade e em suas demais atribuições.

A seguir a descrição dos resultados.



1. METAS QUANTITATIVAS

O número quadrimestral de atendimentos ficou em **29.615**, o que corresponde a **63,3%** da meta estipulada em contrato de 44.000 atendimentos ao semestre. Lembramos que a demanda é de porta aberta e em face da pandemia do COVID-19 houve queda significativa de pacientes no PA, impactando negativamente na meta.

DIA	SETEMBRO			OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO			3º QUADRIMESTRE	
	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	3º QUADR.	%
1	199	24	223	198	26	224	136	24	160	304	20	324	931	3,1
2	203	30	233	191	22	213	167	22	189	354	31	385	1020	3,4
3	201	32	233	138	10	148	258	31	289	295	22	317	987	3,3
4	168	13	181	147	21	168	226	18	244	260	28	288	881	3,0
5	158	24	182	234	30	264	229	33	262	199	16	215	923	3,1
6	126	21	147	221	25	246	215	33	248	206	22	228	869	2,9
7	215	28	243	231	30	261	141	25	166	331	26	357	1027	3,5
8	251	23	274	205	28	233	172	31	203	259	23	282	992	3,3
9	217	28	245	136	12	148	313	41	354	297	17	314	1061	3,6
10	217	21	238	143	15	158	266	24	290	307	35	342	1028	3,5
11	191	22	213	146	26	172	267	25	292	266	35	301	978	3,3
12	170	26	196	154	23	177	268	30	298	247	15	262	933	3,2
13	150	16	166	235	38	273	232	22	254	198	30	228	921	3,1
14	253	15	268	223	21	244	216	27	243	335	33	368	1123	3,8
15	245	19	264	214	21	235	190	31	221	266	23	289	1009	3,4
16	208	18	226	197	27	224	297	38	335	247	24	271	1056	3,6
17	210	24	234	154	16	170	266	30	296	250	13	263	963	3,3
18	152	19	171	137	21	158	229	32	261	237	22	259	849	2,9
19	147	14	161	264	24	288	268	20	288	182	31	213	950	3,2
20	114	20	134	247	32	279	242	21	263	207	24	231	907	3,1
21	228	18	246	251	27	278	178	33	211	283	24	307	1042	3,5
22	157	28	185	208	32	240	157	17	174	227	30	257	856	2,9
23	212	26	238	206	30	236	315	27	342	218	24	242	1058	3,6
24	209	24	233	181	24	205	278	21	299	134	20	154	891	3,0
25	183	22	205	153	21	174	303	26	329	165	27	192	900	3,0
26	170	17	187	311	26	337	290	25	315	218	31	249	1088	3,7
27	135	10	145	271	27	298	272	34	306	172	19	191	940	3,2
28	230	31	261	227	23	250	221	20	241	293	21	314	1066	3,6
29	213	22	235	211	14	225	198	17	215	271	15	286	961	3,2
30	208	17	225	181	16	197	318	32	350	209	25	234	1006	3,4
31	0	0	0	157	19	176	0	0	0	190	33	223	399	1,3
TOTAL	5740	652	6392	6172	727	6899	7128	810	7938	7627	759	8386	29615	100,0
%	89,8%	10,2%	100,0%	89,5%	10,5%	100,0%	89,7%	10,3%	100,0%	90,9%	9,1%	100,0%	100,0%	
Nº de habitantes	52.597			52.597			52.597			52.597			52.597	
Nº de notificações (NTF) geradas	6392			6899			7938			8386			29615	
Nº de notificações (NTF) corretas	6392			6899			7938			8386			29615	
Índice	12,15%			13,12%			15,09%			15,94%			56,30%	
Índice NTF	100%			100%			100%			100%			100%	

Buto

2. METAS QUALITATIVAS

2.1 Faturamento SUS:

Todos os pacientes atendidos foram registrados (100%).

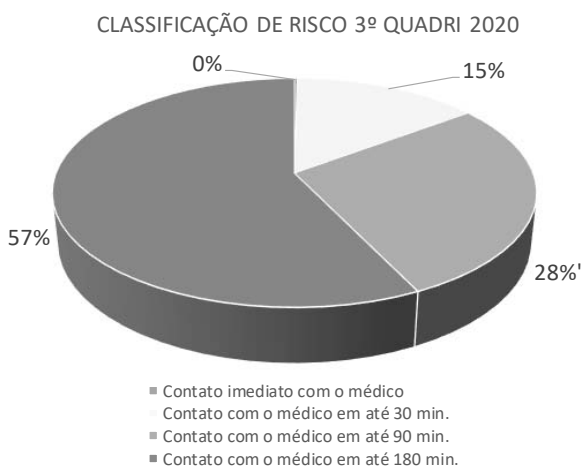
2.2 Preenchimento correto das FAA:

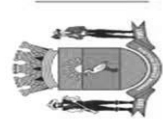
Todas as **29.615** FAAs foram preenchidas corretamente.

2.3 Classificação de risco:

A execução dos serviços referente a classificação de risco, os pacientes atendidos vermelho, totalizaram 0,2% dos atendimentos classificados, do atendimento em risco amarelo foram 14,6%, o verde 28,0% e o atendimento em risco azul totalizou 57,2%. Ressaltamos que devido a oscilações no sistema e rede do equipamento, ainda não foi possível classificar em sistema 100% dos pacientes atendidos, contudo, todos foram atendidos de seguindo os critérios de acolhimento e classificação.

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO 3º QUADRIMESTRE 2020						
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO 2020	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Contato imediato com o médico	19	11	10	7	47	0,2
Contato com o médico em até 30 min.	670	1011	975	497	3153	14,6
Contato com o médico em até 90 min.	1304	1874	1893	967	6038	28,0
Contato com o médico em até 180 min.	2679	3263	4165	2235	12342	57,2
TOTAL DE CLASSIFICADOS	4672	6159	7043	3706	21580	100,0



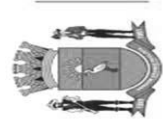


2.4 Tempo médio para o atendimento:

Continuamos apresentando as tabelas de atendimento médico por faixa de horário.

Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO e INFANTIL						
FAIXA DE HORÁRIO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	77	70	82	91	320	80
De 01:01 até 02:00	43	53	49	78	223	55,75
De 02:01 até 03:00	36	30	42	52	160	40
De 03:01 até 04:00	34	32	33	44	143	35,75
De 04:01 até 05:00	38	30	39	35	142	35,5
De 05:01 até 06:00	31	42	53	62	188	47
De 06:01 até 07:00	111	140	144	193	588	147
De 07:01 até 08:00	303	305	369	381	1358	339,5
De 08:01 até 09:00	416	454	540	561	1971	492,75
De 09:01 até 10:00	473	515	670	720	2378	594,5
De 10:01 até 11:00	578	594	641	767	2580	645
De 11:01 até 12:00	514	522	621	633	2290	572,5
De 12:01 até 13:00	441	446	533	536	1956	489
De 13:01 até 14:00	396	445	495	509	1845	461,25
De 14:01 até 15:00	418	450	557	572	1997	499,25
De 15:01 até 16:00	424	466	441	465	1796	449
De 16:01 até 17:00	347	373	413	411	1544	386
De 17:01 até 18:00	314	352	413	450	1529	382,25
De 18:01 até 19:00	355	377	407	420	1559	389,75
De 19:01 até 20:00	323	382	446	459	1610	402,5
De 20:01 até 21:00	268	290	352	349	1259	314,75
De 21:01 até 22:00	208	259	270	263	1000	250
De 22:01 até 23:00	163	160	221	213	757	189,25
De 23:01 até 00:00	81	112	107	122	422	105,5
TOTAL GERAL	6392	6899	7938	8386	29615	308,49

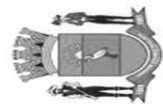
Barbo



**PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA
JD HELENA MARIA**

Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - INFANTIL						
FAIXA DE HORÁRIO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	10	10	15	7	42	10,5
De 01:01 até 02:00	4	8	6	6	24	6
De 02:01 até 03:00	1	3	4	7	15	3,75
De 03:01 até 04:00	5	5	2	9	21	5,25
De 04:01 até 05:00	0	1	4	1	6	1,5
De 05:01 até 06:00	1	2	3	7	13	3,25
De 06:01 até 07:00	10	8	6	11	35	8,75
De 07:01 até 08:00	19	23	22	28	92	23
De 08:01 até 09:00	32	26	27	32	117	29,25
De 09:01 até 10:00	39	35	58	48	180	45
De 10:01 até 11:00	52	62	48	62	224	56
De 11:01 até 12:00	52	39	72	46	209	52,25
De 12:01 até 13:00	56	65	55	53	229	57,25
De 13:01 até 14:00	49	37	59	44	189	47,25
De 14:01 até 15:00	47	47	45	65	204	51
De 15:01 até 16:00	41	55	45	46	187	46,75
De 16:01 até 17:00	29	41	44	29	143	35,75
De 17:01 até 18:00	41	35	48	39	163	40,75
De 18:01 até 19:00	42	55	52	45	194	48,5
De 19:01 até 20:00	44	56	58	62	220	55
De 20:01 até 21:00	17	51	55	40	163	40,75
De 21:01 até 22:00	29	32	36	33	130	32,5
De 22:01 até 23:00	18	12	31	25	86	21,5
De 23:01 até 00:00	14	19	15	14	62	15,5
TOTAL GERAL	652	727	810	759	2948	30,708

Barbo



**PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA
JD HELENA MARIA**

Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO						
FAIXA DE HORÁRIO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	67	60	67	84	278	69,5
De 01:01 até 02:00	39	45	43	72	199	49,75
De 02:01 até 03:00	35	27	38	45	145	36,25
De 03:01 até 04:00	29	27	31	35	122	30,5
De 04:01 até 05:00	38	29	35	34	136	34
De 05:01 até 06:00	30	40	50	55	175	43,75
De 06:01 até 07:00	101	132	138	182	553	138,25
De 07:01 até 08:00	284	282	347	353	1266	316,5
De 08:01 até 09:00	384	428	513	529	1854	463,5
De 09:01 até 10:00	434	480	612	672	2198	549,5
De 10:01 até 11:00	526	532	593	705	2356	589
De 11:01 até 12:00	462	483	549	587	2081	520,25
De 12:01 até 13:00	385	381	478	483	1727	431,75
De 13:01 até 14:00	347	408	436	465	1656	414
De 14:01 até 15:00	371	403	512	507	1793	448,25
De 15:01 até 16:00	383	411	396	419	1609	402,25
De 16:01 até 17:00	318	332	369	382	1401	350,25
De 17:01 até 18:00	273	317	365	411	1366	341,5
De 18:01 até 19:00	313	322	355	375	1365	341,25
De 19:01 até 20:00	279	326	388	397	1390	347,5
De 20:01 até 21:00	251	239	297	309	1096	274
De 21:01 até 22:00	179	227	234	230	870	217,5
De 22:01 até 23:00	145	148	190	188	671	167,75
De 23:01 até 00:00	67	93	92	108	360	90
TOTAL GERAL	5740	6172	7128	7627	26667	277,78

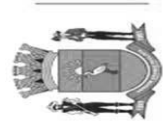
Barbo

3. OUVIDORIA

		TOTAL ATENDIMENTOS 3º QUADRI	OUVIDORIAS 3º QUADRI	TAXA QUADRIMESTRAL %
META MENSAL	0,1	41711	2	0,004
TAXA %				
	OUVIDORIA	RESOLUÇÃO	ATENDIMENTOS	TAXA %
SETEMBRO	2	2	6392	0,03
OUTUBRO	0	0	6899	0,00
NOVEMBRO	0	0	7938	0,00
DEZEMBRO	0	0	8386	0,00
TOTAL	2	2	29615	0,004

TAXA DE OUVIDORIA - 3º QUADRIMESTRE 2020

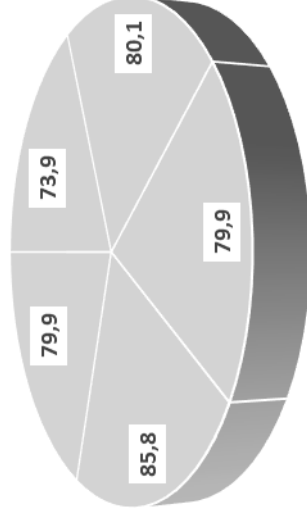




4. TAXA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIOS

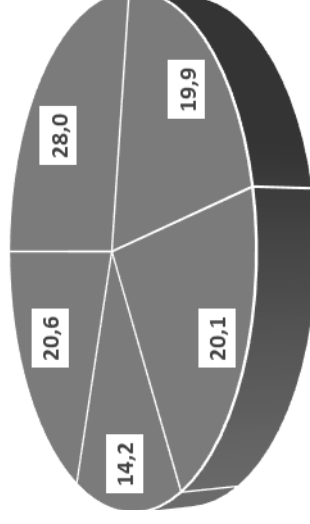
TAXA DE SATISFAÇÃO / INSATISFAÇÃO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA 3ºQUADRI
SATISFAÇÃO	73,9	80,1	79,9	85,8	79,9
INSATISFAÇÃO	28,0	19,9	20,1	14,2	20,6

TAXA DE SATISFAÇÃO 3º QUADRI



■ SET ■ OUT ■ NOV ■ DEZ ■ MÉDIA 3ºQUADRI

TAXA DE INSATISFAÇÃO 3º QUADRI



■ SET ■ OUT ■ NOV ■ DEZ ■ MÉDIA 3ºQUADRI

Barb

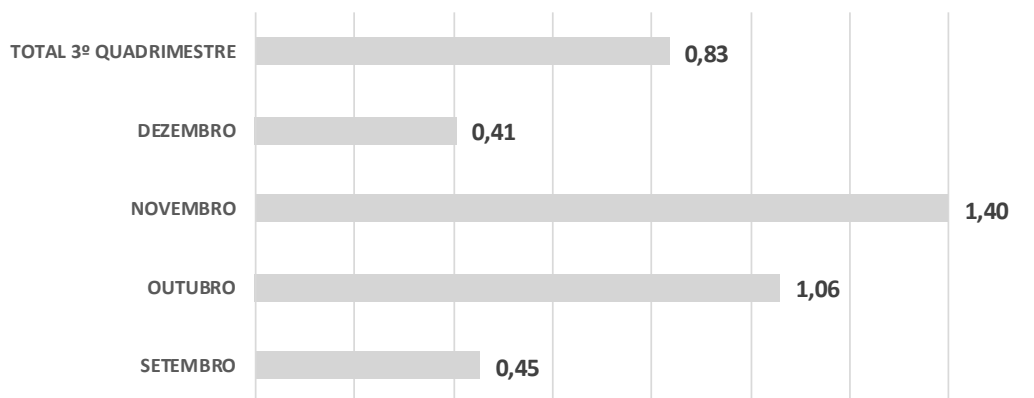
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A pesquisa de satisfação traz um panorama do serviço executado no período de Setembro a Dezembro de 2020, com amostragem mínima para mensuração, assim, o número de questionários aplicados por hora é inferior ao esperado para uma mensuração mais eficaz a respeito da qualidade dos serviços prestados na Unidade de Pronto Atendimento, como segue:

5.1 Amostra:

AMOSTRA 3º QUADRIMESTRE DE 2020			
	TOTAL ATENDIMENTOS	QUESTIONÁRIOS APLICADOS	% SOBRE O NÚMERO DE ATENDIDOS
SETEMBRO	6392	29	0,45
OUTUBRO	6899	73	1,06
NOVEMBRO	7938	111	1,40
DEZEMBRO	8386	34	0,41
TOTAL 3º QUADRIMESTRE	29615	247	0,83

% SOBRE O NÚMERO DE ATENDIDOS NO 3º QUADRIMESTRE DE 2020



Legenda:

S: Satisfeito

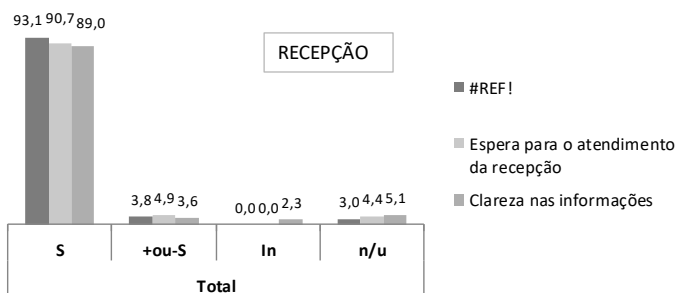
+ ou -s: Mais ou menos Satisfeito

In: Insatisfeito

n/u: Não utilizou ou não respondeu

5.2 Avaliação Recepção:

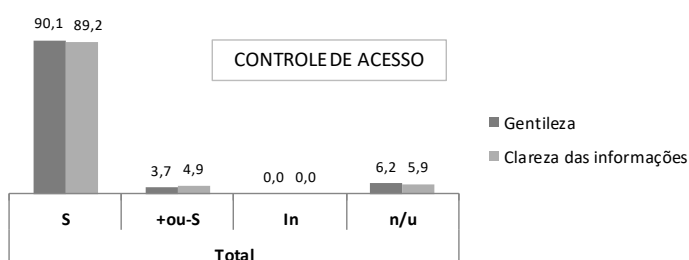
Recepção	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Espera para o atendimento da recepção	93,1	3,8	0,0	3,0
Orientações recebidas	90,7	4,9	0,0	4,4
Clareza nas informações	89,0	3,6	2,3	5,1



No que refere ao tempo de espera para o atendimento, a média do 3º quadrimestre foi de 93,1% satisfatória, 3,8% mais ou menos satisfatória. Em relação as orientações recebidas, 90,7% a consideram satisfatória e 4,9% mais ou menos satisfatória. Da clareza nas informações, 89,0% se declaram satisfeitos, 3,6% mais ou menos satisfeitos e 2,3% insatisfeitos. Apresentando sensível queda referente ao quadrimestre anterior.

5.3 Avaliação Controle de acesso:

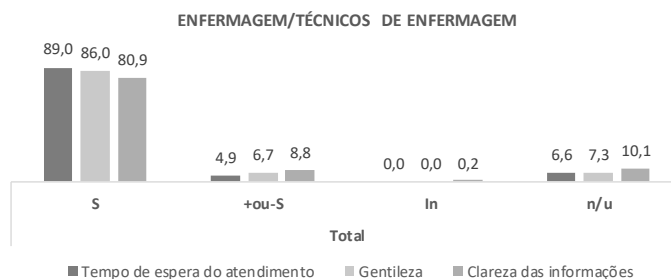
Controle de Acesso	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Gentileza	90,1	3,7	0,0	6,2
Clareza das informações	89,2	4,9	0,0	5,9



No que refere a Gentileza, 90,1% dos usuários se dizem satisfeitos e 3,7% mais ou menos satisfeitos. Quanto a avaliação no aspecto Clareza das informações prestadas, 89,2% consideram satisfatória, 4,9% mais ou menos satisfatória. Avaliação dentro do esperado referente ao setor de controladoria de acesso.

5.4 Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem:

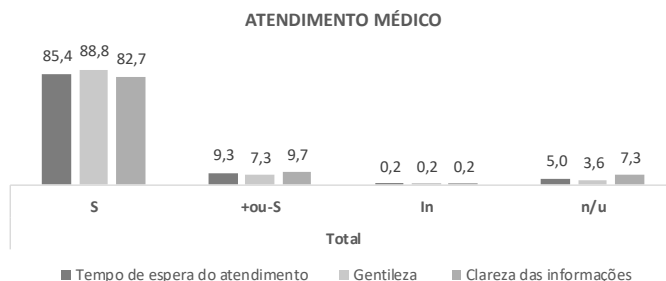
Enfermagem / Técnicos de enfermagem	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento	89,0	4,9	0,0	6,6
Gentileza	86,0	6,7	0,0	7,3
Clareza das informações	80,9	8,8	0,2	10,1



Em relação a equipe de Enfermagem, 89,0% declara-se satisfeito com o Tempo de espera para o atendimento e 4,9% mais ou menos satisfeito; 86,0% declara-se satisfeito com a gentileza e 6,7% mais ou menos satisfeitos; 80,9% se disseram satisfeitos com a clareza de informações, 8,8% mais ou menos satisfeito. Dos insatisfeitos foram 0,2%. Avaliação também que apresentou queda quando a qualidade do setor de enfermagem no quadrimestre que pede atenção e melhoria.

5.5 Avaliação Atendimento médico:

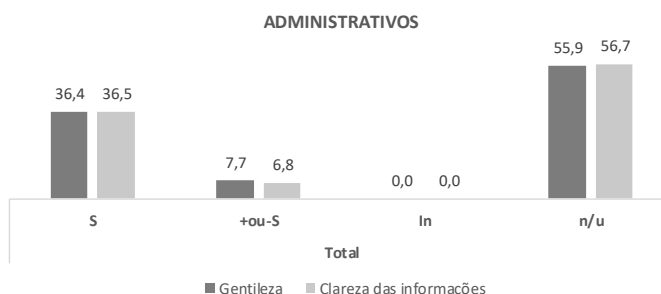
Atendimento médico	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento	85,4	9,3	0,2	5,0
Gentileza	88,8	7,3	0,2	3,6
Clareza das informações	82,7	9,7	0,2	7,3



Do tempo médio de espera para atendimento, a média no 3º quadrimestre foi de 85,4% dos usuários que se disseram satisfeitos, 9,3% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 0,2%. Referente a Gentileza 88,8% afirma como satisfeito e 7,3% se disseram mais ou menos satisfeitos, 0,2% se disseram insatisfeitos; Quanto a clareza de informações 82,7% se disseram satisfeitos, 9,7% se mostraram mais ou menos satisfeitos e 0,2% insatisfeitos. Observamos a necessidade de melhoria quanto a avaliação da equipe médica, certo prezamos pelo atendimento de qualidade dos usuários do equipamento.

5.6 Avaliação Administrativo:

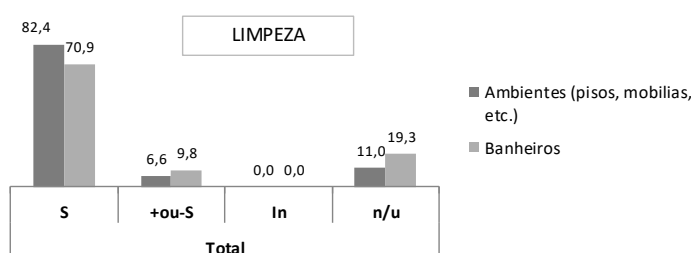
Administrativos	S	Total		
		+ou-S	In	n/u
Gentileza	36,4	7,7	0,0	55,9
Clareza das informações	36,5	6,8	0,0	56,7



No que tange a gentileza da equipe administrativa, 36,4% dos usuários afirmam como satisfeitos, 7,7% se disseram mais ou menos satisfeitos, não utilizou ou não respondeu foram 55,9%, o que justifica o baixo índice de satisfação, uma vez que a equipe administrativa em sua maioria executa funções internas de pouco contato ao usuário. Em relação a clareza das informações 36,5% declara-se satisfeito, 6,8% também mais ou menos satisfeito e 56,7% não utilizou ou não respondeu. Neste quesito também apresenta-se índice de satisfação baixo devido a pouca visibilidade dos setores frente ao atendimento dos pacientes, que são rotineiramente atendidos pela recepção, enfermagem e equipe médica. Sendo baixo o acesso dos usuários a estes colaboradores que executam atividades internas em sua maioria.

5.7 Avaliação Limpeza:

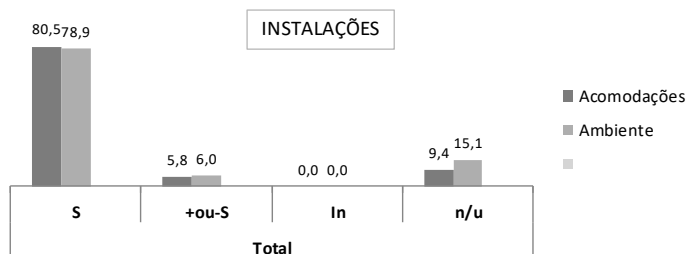
Limpeza	S	Total		
		+ou-S	In	n/u
Ambientes (pisos, mobílias, etc.)	82,4	6,6	0,0	11,0
Banheiros	70,9	9,8	0,0	19,3



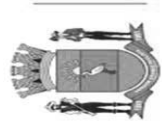
Referente a limpeza de ambientes, 82,4% destes usuários afirmam satisfação, 6,6% se disseram mais ou menos satisfeitos e 11,0% não utilizou ou não respondeu. Quanto aos banheiros 70,9% se declaram satisfeitos, 9,8% se declararam mais ou menos satisfeitos e 19,3% não utilizou ou não respondeu. Demandando novas estratégias da equipe de limpeza nestes ambientes para um atendimento de excelência dos usuários.

5.8 Avaliação Instalações

Instalações (acomodações)	S	Total		
		+ou-S	In	n/ u
Acomodações	80,5	5,8	0,0	9,4
Ambiente	78,9	6,0	0,0	15,1



Das acomodações 80,5% se disseram satisfeitos, 5,8%, se disseram mais ou menos satisfeitos e 9,4% não sabem ou não responderam. Referente ao ambiente 78,9% declaram-se satisfeitos, 6,0% mais ou menos satisfeitos e 15,1% não utilizou ou não respondeu. O índice de satisfação se mostra baixo devido a porcentagem de pacientes que assinalaram a opção “não utilizou ou não respondeu”.



Legenda:

S: Satisfeito
+ ou -s: Mais ou menos Satisfeito
In: Insatisfeito
n/u: Não utilizou ou não respondeu

5.9 Consolidado Pesquisa de Satisfação

Recepção	SETEMBRO			OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO			TOTAL 3º QUADRIMESTRE		
	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In
Tempo de espera do atendimento da recepção	79,3	10,3	0,0	98,6	1,4	0,0	94,6	3,6	0,0	1,8	100,0	0,0	93,1	3,8	0,0
Orientações recebidas	79,3	10,3	0,0	91,8	2,7	0,0	94,6	3,6	0,0	1,8	97,1	2,9	90,7	4,9	0,0
Clareza das informações	71,9	9,4	9,4	93,2	1,4	0,0	91,0	3,6	0,0	5,4	100,0	0,0	89,0	3,6	2,3

Controle de acesso	SETEMBRO			OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO			TOTAL 3º QUADRIMESTRE		
	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In
Gentileza	75,9	6,9	0,0	98,6	1,4	0,0	91,9	3,6	0,0	4,5	94,1	3,0	90,1	3,7	0,0
Clareza das informações	82,8	6,9	0,0	94,5	1,4	0,0	85,6	5,4	0,0	9,0	94,1	5,9	89,2	4,9	0,0

Enfermagem / Técnicos de enfermagem	SETEMBRO			OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO			TOTAL 3º QUADRIMESTRE		
	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In
Tempo de espera do atendimento	75,9	6,9	0,0	93,2	1,4	0,0	92,8	5,4	0,0	1,8	94,1	5,9	89,0	4,9	0,0
Gentileza	75,9	10,3	0,0	89,0	2,7	0,0	82,0	9,0	0,0	4,5	88,2	9,1	86,0	6,7	0,0
Clareza das informações	79,3	10,3	0,0	76,7	1,4	0,0	79,3	11,7	0,0	8,1	88,2	11,8	80,9	8,8	0,0

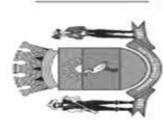
Atendimento médico	SETEMBRO			OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO			TOTAL 3º QUADRIMESTRE		
	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In
Tempo de espera do atendimento	69,0	13,8	0,0	94,5	5,5	0,0	90,1	6,3	0,0	2,7	88,2	11,8	85,4	9,3	0,0
Gentileza	75,9	13,8	0,0	93,2	5,5	0,0	89,2	7,2	0,0	2,7	97,1	2,9	88,8	7,3	0,0
Clareza das informações	75,9	13,8	0,0	79,5	12,3	0,0	78,4	9,9	0,0	10,8	97,1	2,9	82,7	9,7	0,0

Administrativos	SETEMBRO			OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO			TOTAL 3º QUADRIMESTRE		
	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In
Gentileza	44,8	13,8	0,0	41,4	37,0	4,1	58,9	31,5	4,5	64,0	32,4	8,3	36,4	7,7	0,0
Clareza das informações	44,8	10,3	0,0	44,8	35,6	4,1	60,3	33,3	4,5	62,2	32,4	8,3	36,5	6,8	0,0

Limpeza	SETEMBRO			OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO			TOTAL 3º QUADRIMESTRE		
	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In
Ambientes (pisos, mobílias, etc.)	75,9	6,9	0,0	77,2	74,0	5,5	20,5	85,6	8,1	6,3	94,1	5,9	82,4	6,6	0,0
Banheiros	65,5	6,9	0,0	27,6	60,3	11,0	28,8	66,7	15,3	18,0	91,2	6,1	70,9	9,8	0,0

Instalações (acomodações)	SETEMBRO			OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO			TOTAL 3º QUADRIMESTRE		
	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In
Acomodações	75,9	6,9	0,0	76,7	2,7	0,0	20,5	81,1	4,5	14,4	88,2	9,1	80,5	5,8	0,0
Ambiente	75,9	6,9	0,0	77,2	75,3	2,7	21,9	82,0	4,5	13,5	82,4	9,7	78,9	6,0	0,0

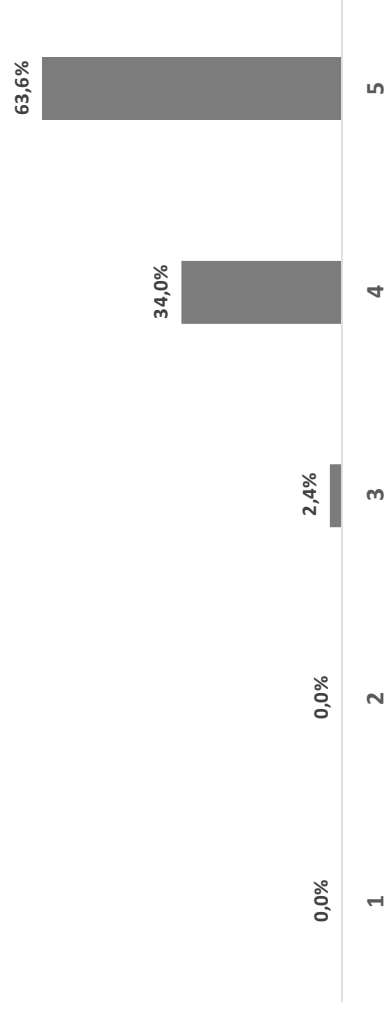
Bole



5.10 Avaliação por Nota

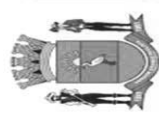
AVALIAÇÃO POR NOTAS 3º QUADRIMESTRE DE 2020												
NOTAS	SETEMBRO		OUTUBRO		NOVEMBRO		DEZEMBRO		TOTAL 3º QUADRIMESTRE			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	0	0	0	0,00	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	0	0	0	0,00	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	1	3,45	2	2,74	2	1,8	1	2,9	6	2,4	6	2,4
4	6	20,7	22	30,14	49	44,1	7	20,6	84	34,0	84	34,0
5	22	75,8	49	67,12	60	54,1	26	76,5	157	63,6	157	63,6
Na/Nr	0	0	0	0,00	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total de entrevistados	29	100,0	73	100,00	111	100,0	34	100,0	247	100,0	247	100,0

AVALIAÇÃO POR NOTA 3º QUADRIMESTRE 2020



Na avaliação por notas (onde 5 é a maior nota e 1 a menor nota), dos entrevistados **63,6%** aplicaram nota **5**, **34,0%** nota **4**, **2,4%** deram nota **3**. Se somarmos a nota **5** e a **4**, verificamos que **97,6%** dos entrevistados avaliaram positivamente os serviços prestados no PA – Luiz Gonsaga da Rocha.

Luiz Gonsaga da Rocha



6. CONCLUSÃO

A gestão no terceiro e último quadrimestre de 2020 se caracterizou pelos reflexos da pandemia de COVID-19, impactando na relação de atendimentos ao longo dos meses. Os fluxos se mantiveram adequadamente. As equipes técnicas, seja de enfermeiros, técnicos, médicos e administrativa seguiram completas e preparadas para continuidade no bom andamento dos serviços prestado pela OSS. A farmácia e o almoxarifado devidamente abastecidos.

A queda significativa nos atendimentos em relação a meta contratual trata-se de uma realidade encarada no equipamento referido, isso se da pela demanda de porta aberta, diretamente afetada dada pandemia do COVID-19, contudo, ainda assim, o período de referencia apresentou aumento significativo em relação ao segundo quadrimestre e manteve sua qualidade nos atendimentos prestados, visando sempre o bem estar e cuidado dos usuários atendidos. Ressaltamos que rotineiramente são realizadas orientações, capacitações e treinamentos com as equipes.